

IBM Omni-Channel Merchandising for Manufacturers

Οι Όροι Χρήσης (Terms of Use - "ToU") αποτελούνται από το παρόν έγγραφο "Όροι Χρήσης της IBM – Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS" ("Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS") και ένα έγγραφο με τίτλο "Όροι Χρήσης της IBM – Γενικοί Όροι" ("Γενικοί Όροι"), το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κατ'εξουσιοδότηση των Γενικών Όρων. Προβαίνοντας στην παραγγελία, πρόσβαση ή χρήση του IBM SaaS, ο Πελάτης αποδέχεται τους Όρους Χρήσης.

Οι Όροι Χρήσης διέπονται από τους όρους της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage της IBM, της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage Express της IBM ή της Διεθνούς Σύμβασης της IBM για Επιλεγμένες Προσφορές IBM SaaS, ανάλογα με την περίπτωση ("Σύμβαση"), οι οποίοι από κοινού με τους Όρους Χρήσης συνιστούν την πλήρη συμφωνία.

1. IBM SaaS

Οι ακόλουθες προσφορές IBM SaaS καλύπτονται από τους παρόντες Όρους για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS:

- IBM Shopper Insights for Manufacturers
- IBM Shopper Insights for Brokers
- IBM Assortment Optimization for Manufacturers
- IBM Advanced Deal Management for Manufacturers
- IBM Deal Management for Manufacturers

2. Ορισμοί

Οι ακόλουθοι όροι έχουν τη σημασία που τους αποδίδεται παρακάτω:

Εκπρόσωπος (Broker) – ένας Πελάτης που εκπροσωπεί μία ή περισσότερες Εταιρείες Καταναλωτικών Προϊόντων ως εκπρόσωπος πωλήσεων αναλαμβάνοντας την κάλυψη των κεντρικών γραφείων ή/και του λιανικού εμπορίου για τις εν λόγω εταιρείες. Ένας Εκπρόσωπος είναι εξουσιοδοτημένος να αποκτά πρόσβαση στο IBM SaaS με ένα συγκεκριμένο Συμπεριλαμβανόμενο Έμπορο Λιανικής, για συγκεκριμένες Κατηγορίες Προϊόντων, και μόνο για λογαριασμό συγκεκριμένων κατονομαζόμενων Εκπροσωπούμενων Εταιρειών Καταναλωτικών Προϊόντων.

Εκπροσωπούμενη Εταιρεία Καταναλωτικών Προϊόντων (Brokered CP Company) – μια Εταιρεία Καταναλωτικών Προϊόντων που έχει αναθέσει σε Εκπρόσωπο την αντιπροσώπευσή της προς τους εμπόρους λιανικής αναφορικά με το σχεδιασμό δραστηριοτήτων προώθησης, την υποβολή προσφορών και την πραγματοποίηση άλλων συναλλαγών.

Καταναλωτικά Προϊόντα (Consumer Products ή CP) – οποιοδήποτε προϊόν ή τμήμα προϊόντος που παράγεται ή διανέμεται για άμεση πώληση σε καταναλωτή. Για παράδειγμα, στα "Καταναλωτικά Προϊόντα" περιλαμβάνονται είδη ενδυμασίας και υπόδησης, τρόφιμα και ποτά, είδη οικιακής και προσωπικής φροντίδας, διαρκή καταναλωτικά αγαθά και οικιακές συσκευές, μη διαρκή καταναλωτικά αγαθά, εξειδικευμένα προϊόντα και προϊόντα φροντίδας κατοικίδιων ζώων, αλλά δεν περιλαμβάνονται αυτοκίνητα, αεροπλάνα, χρηματοοικονομικά μέσα, υπηρεσίες ή σπίτια.

Εταιρεία Καταναλωτικών Προϊόντων (CP Company) – ένας Πελάτης που παράγει Καταναλωτικά Προϊόντα.

Συμπεριλαμβανόμενη Επιχειρηματική Μονάδα (Included Business) – ο τομέας, το κανάλι ή η επιχειρηματική μονάδα (για παράδειγμα, φυσικά καταστήματα έναντι on-line καταστημάτων ηλεκτρονικού εμπορίου) σε συνάρτηση με την οποία ο Πελάτης προμηθεύτηκε τη συνδρομή του για τη χρήση του IBM SaaS.

Συμπεριλαμβανόμενη Γεωγραφική Περιοχή (Included Geography) – η γεωγραφική περιοχή για την οποία ο Πελάτης προμηθεύτηκε τη συνδρομή του για τη χρήση του IBM SaaS.

Συμπεριλαμβανόμενος Έμπορος Λιανικής (Included Retailer) – ο Έμπορος ή οι Έμποροι Λιανικής που εγγράφονται μαζί με την Εταιρεία Καταναλωτικών Προϊόντων για χρήση της αντίστοιχης προσφοράς IBM SaaS.

Κατηγορίες Προϊόντων (Product Categories) – ομάδες προϊόντων (επίσης γνωστά ως είδη ή μονάδες SKU (Stock Keeping Units)) που ανταποκρίνονται σε παρόμοιες καταναλωτικές ανάγκες ή είναι αλληλοσχετιζόμενες ή εναλλάξιμες. Τα προϊόντα που τοποθετούνται στην ίδια κατηγορία πρέπει παρέχουν τη δυνατότητα εφοδιαστικής τους διαχείρισης στην αποθήκη. Η τελική απόφαση σχετικά με το τι αποτελεί "Κατηγορία Προϊόντων" θα εναπόκειται στην εύλογη κρίση της IBM.

Έμπορος Λιανικής (Retailer) – ένας Πελάτης που ασχολείται με την πώληση Καταναλωτικών Προϊόντων σε μικρές ή μεμονωμένες παρτίδες για άμεση κατανάλωση από τον καταναλωτή.

Συνολικές Πωλήσεις (Total Sales) – οι ακαθάριστες πωλήσεις, μείον τους ισχύοντες φόρους επί πωλήσεων, του νομικού προσώπου που προμηθεύτηκε συνδρομή για το IBM SaaS, οι οποίες προκύπτουν από την πώληση προϊόντων από τις Συμπεριλαμβανόμενες Επιχειρηματικές Μονάδες κατά το τελευταίο αναφερόμενο πλήρες δωδεκάμηνο πριν την αρχική περίοδο ισχύος ή πριν την ανανέωση της περιόδου ισχύος. Η IBM μπορεί να προβεί στον εκ νέου υπολογισμό των Συνολικών Πωλήσεων σε περίπτωση μη οργανικής επιχειρησιακής ανάπτυξης των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων εξαιτίας μιας συγχώνευσης ή εξαγοράς. Ο Πελάτης θα ενημερώνει την IBM άμεσα για οποιοσδήποτε συγχωνεύσεις ή εξαγορές εταιρειών που επηρεάζουν τις Συνολικές Πωλήσεις των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων.

Για τους όρους με κεφαλαία γράμματα στην αρχή των λέξεων για τους οποίους δεν παρέχεται ορισμός στους παρόντες Όρους Χρήσης, παρέχεται ορισμός στη Σύμβαση.

3. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Το IBM SaaS καθίσταται διαθέσιμο βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. **Δισεκατομμύριο Μονάδες Μετατροπής Εσόδων (Billion Revenue Conversion Unit - BRCU)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Μια Μονάδα Μετατροπής Εσόδων είναι μια μονάδα μέτρησης Εσόδων η οποία είναι ανεξάρτητη από το χρησιμοποιούμενο νόμισμα και σχετίζεται με το IBM SaaS. Τα ποσά Εσόδων που εκφράζονται σε συγκεκριμένο νόμισμα πρέπει να μετατρέπονται σε μονάδες RCU σύμφωνα με τον πίνακα μετατροπής που παρέχεται στην ιστοσελίδα Conversion unit table (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Κάθε δικαίωμα BRCU αντιστοιχεί σε ένα δισεκατομμύριο (10 υψωμένο στη δύναμη 9) μονάδες RCU. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα BRCU για την κάλυψη του συνολικού ποσού των Εσόδων, όπως ορίζεται παρακάτω.
- β. **Εκατομμύριο Μονάδες Μετατροπής Εσόδων (Million Revenue Conversion Unit - MRCU)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Μια Μονάδα Μετατροπής Εσόδων είναι μια μονάδα μέτρησης Εσόδων η οποία είναι ανεξάρτητη από το χρησιμοποιούμενο νόμισμα και σχετίζεται με το IBM SaaS. Τα ποσά Εσόδων που εκφράζονται σε συγκεκριμένο νόμισμα πρέπει να μετατρέπονται σε μονάδες RCU σύμφωνα με τον πίνακα μετατροπής που παρέχεται στην ιστοσελίδα Conversion unit table (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Κάθε δικαίωμα MRCU αντιστοιχεί σε ένα Εκατομμύριο Μονάδες RCU. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα MRCU για την κάλυψη του συνολικού ποσού των Εσόδων, όπως ορίζεται παρακάτω.
- γ. **Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με το IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

Σημείωση: Ο ορισμός/εμβέλεια του όρου "Έσοδα" (Revenue) διαφέρει ανάλογα με τη συγκεκριμένη προσφορά IBM SaaS, όπως περιγράφεται παρακάτω:

IBM SaaS	Ορισμός Εσόδων
IBM Assortment Optimization for Manufacturers	Έσοδα είναι οι Συνολικές Πωλήσεις των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων που προέρχονται από την πώληση συμπεριλαμβανόμενων Κατηγοριών Προϊόντων στο Συμπεριλαμβανόμενο Έμπορο Λιανικής.
IBM Shopper Insights for Manufacturers IBM Shopper Insights for Brokers	Έσοδα είναι οι Συνολικές Πωλήσεις των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων που προέρχονται από την πώληση συμπεριλαμβανόμενων Κατηγοριών Προϊόντων στο Συμπεριλαμβανόμενο Έμπορο Λιανικής.
IBM Advanced Deal Management for Manufacturers	Έσοδα είναι οι Συνολικές Πωλήσεις των Συμπεριλαμβανόμενων Επιχειρηματικών Μονάδων στη Συμπεριλαμβανόμενη Γεωγραφική Περιοχή.

4. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για το IBM SaaS καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

4.1 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

5. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος του IBM SaaS αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στο IBM SaaS, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν το IBM SaaS ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, το IBM SaaS θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

6. Τεχνική Υποστήριξη

Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής και αφού η IBM ειδοποιήσει τον Πελάτη ότι η πρόσβαση στο IBM SaaS είναι διαθέσιμη, παρέχεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS μέσω email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Οποιοσδήποτε βελτιώσεις, ενημερώσεις και άλλα υλικά παρέχονται από την IBM στο πλαίσιο οποιασδήποτε τέτοιας τεχνικής υποστήριξης θεωρούνται μέρος του IBM SaaS και κατά συνέπεια διέπονται από τους παρόντες Όρους Χρήσης. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook) παρέχονται περισσότερες πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τις διευθύνσεις email, τα συστήματα online αναφοράς προβλημάτων και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμης σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας	24x7
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

7. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

7.1 Προγράμματα τύπου "Hub and Spoke"

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι κάθε IBM SaaS προσφέρεται ως τμήμα ενός προγράμματος τύπου "Hub and Spoke" για χρήση από τον Πελάτη αποκλειστικά με ένα συγκεκριμένο έμπορο λιανικής. Αυτό σημαίνει ότι ο συμμετέχων έμπορος λιανικής έχει χορηγήσει στην IBM μια περιορισμένη, μη αποκλειστική άδεια να χρησιμοποιεί τα δεδομένα του εμπόρου λιανικής όπως απαιτείται για την παροχή του IBM SaaS στις εταιρείες καταναλωτικών προϊόντων με τις οποίες συνεργάζεται ο εν λόγω έμπορος λιανικής. Δεν επιτρέπεται η χρήση του IBM SaaS ή των δεδομένων πωλήσεων και προϊόντων του συμμετέχοντος εμπόρου λιανικής για οποιονδήποτε άλλο σκοπό. Για τους Εκπροσώπους, το δικαίωμα χρήσης περιορίζεται περαιτέρω σε χρήση με συγκεκριμένες κατονομαζόμενες Εκπροσωπούμενες Εταιρείες Καταναλωτικών Προϊόντων. Σε περίπτωση που η σύμβαση ενός συμμετέχοντος εμπόρου λιανικής με την IBM καταγγελθεί για οποιονδήποτε λόγο, η IBM θα επιστρέψει στον Πελάτη τα αναλογούντα αχρησιμοποίητα ποσά που προπληρώθηκαν από τον Πελάτη με βάση τον αριθμό πλήρων μηνών που απομένουν στην περίοδο ισχύος του συγκεκριμένου IBM SaaS για τον Πελάτη, και το δικαίωμα του Πελάτη να χρησιμοποιεί το IBM SaaS θα πάψει να ισχύει. Δεν θα επιστρέφονται αχρησιμοποίητα ποσά για μη πλήρεις μήνες.

7.2 Χρήση Δεδομένων Πελάτη από την IBM

Η IBM μπορεί να κάνει χρήση των δεδομένων του Πελάτη για σκοπούς εσωτερικής έρευνας, διενέργειας δοκιμών και ανάπτυξης σε μη παραγωγικό περιβάλλον, υπό την προϋπόθεση ότι η IBM θα έχει προηγουμένως αφαιρέσει όλα τα χαρακτηριστικά από τα οποία θα μπορούσε να προκύψει η ταυτότητα του Πελάτη ή επιχειρηματικές διεργασίες του Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να μη χρησιμοποιούνται τα δεδομένα του για τέτοιους μη παραγωγικούς σκοπούς, επικοινωνώντας με την υπηρεσία Τεχνικής Υποστήριξης.

7.3 Ειδοποίηση περί Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης του IBM SaaS, να προβαίνει στη συλλογή πληροφοριών του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργολάβων του) σχετικά με τη χρήση του IBM SaaS, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Τα εν λόγω στοιχεία συγκεντρώνονται από την IBM με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία δεδομένων για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και υπεργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθέντων δεδομένων τους.

7.4 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που προσδιορίζονται από τον Πελάτη ως αντλούσες τα οφέλη του IBM SaaS. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται κατά την παραγγελία του IBM SaaS ως κύρια επωφελούμενη τοποθεσία, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην IBM.

Παράρτημα Α

1. **IBM Assortment Optimization for Manufacturers**

Το IBM Assortment Optimization for Manufacturers επιτρέπει τη δημιουργία σεναρίων οριακής ανάλυσης (incremental analysis) και βελτιστοποίησης σε επίπεδο μεμονωμένων ειδών λαμβάνοντας υπόψη τα φυσικά χαρακτηριστικά του καταστήματος και τις ανάγκες των πελατών. Παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας διαφορετικών σεναρίων βελτιστοποίησης για διαφορετικούς σκοπούς, όπως π.χ. για την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση ραφιών και τη βελτιστοποίηση πωλήσεων.

2. **IBM Shopper Insights for Brokers**

Το IBM Shopper Insights for Brokers παρέχει σε Εκπροσώπους τη δυνατότητα ανάλυσης, με τη χρήση μιας σειράς χειριστηρίων (dashboards), της συμπεριφοράς των πελατών των εμπόρων λιανικής που έχουν προμηθευτεί συνδρομή για την εκδοχή λιανικής πώλησης του IBM Shopper Insights, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για τις επισκέψεις των εν λόγω πελατών, τη συχνότητα με την οποία πραγματοποιούν αγορές και τα συγκεκριμένα προϊόντα που αγοράζουν.

3. **IBM Shopper Insights for Manufacturers**

Το IBM Shopper Insights for Manufacturers παρέχει σε κατασκευαστές τη δυνατότητα ανάλυσης, με τη χρήση μιας σειράς χειριστηρίων (dashboards), της συμπεριφοράς των πελατών των εμπόρων λιανικής που έχουν προμηθευτεί συνδρομή για την εκδοχή λιανικής πώλησης του IBM Shopper Insights, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για τις επισκέψεις των εν λόγω πελατών, τη συχνότητα με την οποία πραγματοποιούν αγορές και τα συγκεκριμένα προϊόντα που αγοράζουν.

4. **IBM Deal Management for Manufacturers**

Το IBM Deal Management for Manufacturers παρέχει σε κατασκευαστές και εκπροσώπους τη δυνατότητα αυτοματοποίησης και συντονισμού της παρουσίασης, διαπραγμάτευσης, τιμολόγησης και εναρμόνισης εμπορικών συμφωνιών που αποστέλλουν σε συμμετέχοντες εμπόρους λιανικής σε ένα διαδικτυακό περιβάλλον.

5. **IBM Advanced Deal Management for Manufacturers**

Το IBM Advanced Deal Management for Manufacturers παρέχει σε κατασκευαστές και εκπροσώπους τη δυνατότητα αυτοματοποίησης και συντονισμού της καταχώρησης, διαπραγμάτευσης και εναρμόνισης δραστηριοτήτων προώθησης που αποστέλλουν σε συμμετέχοντες εμπόρους λιανικής σε ένα διαδικτυακό περιβάλλον. Το Advanced Deal Management περιλαμβάνει καθορισμένες από τον κατασκευαστή προβολές προϊόντων, καθώς και αρχεία εμπορικών συμφωνιών που επιτρέπουν την πρόσβαση και τη δημιουργία αναφορών για διαφορετικά είδη, συμφωνίες, τιμολόγια και πληροφορίες τιμολόγησης. Το Advanced Deal Management παρέχει πρόσθετες δυνατότητες που διευκολύνουν τη διαδικασία σύναψης εμπορικών συμφωνιών, συμπεριλαμβανομένης της αναπαραγωγής συμφωνιών, αποστολής προειδοποιήσεων μέσω email, διευρυμένων δυνατοτήτων προβολής, παρακολούθησης κεφαλαίων και εξαγωγής συμφωνιών.

Όροι Χρήσης της IBM – Δέσμευση για τα Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Παράρτημα Β

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("Σύμβαση SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM SaaS, η οποία ισχύει εάν καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη:

Θα ισχύει η πιο πρόσφατη εκδοχή της παρούσας Σύμβασης SLA που είναι διαθέσιμη κατά την ημερομηνία έναρξης ή ανανέωσης της περιόδου ισχύος της συνδρομής του Πελάτη. Ο Πελάτης κατανοεί ότι η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση.

1. Ορισμοί

- α. **Πίστωση Διαθεσιμότητας (Availability Credit)** – το μέσο επανόρθωσης που παρέχει η IBM για μια εξακριβωμένη Αξίωση. Η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα εφαρμοστεί με τη μορφή μιας πίστωσης ή έκπτωσης έναντι κάποιου μελλοντικού τιμολογίου χρεώσεων συνδρομής για το IBM SaaS.
- β. **Αξίωση (Claim)** – μια αξίωση που εγείρει ο Πελάτης στην IBM επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- γ. **Συμβατικός Μήνας (Contracted Month)** – κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος του IBM SaaS, αρχίζοντας από τις 12.00 π.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την πρώτη ημέρα του μήνα μέχρι τις 11:59 μ.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την τελευταία ημέρα του μήνα.
- δ. **Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας (Downtime)** – μια χρονική περίοδος κατά την οποία έχει διακοπεί η επεξεργασία στο σύστημα παραγωγής για το IBM SaaS και οι χρήστες σας δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιούν όλες τις πτυχές του IBM SaaS για τις οποίες διαθέτουν τα απαιτούμενα δικαιώματα. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία το IBM SaaS δεν είναι διαθέσιμο εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:
 - (1) Μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης,
 - (2) Συμβάντα ή αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM (π.χ. φυσικές καταστροφές, διακοπές στη σύνδεση με το Internet, έκτακτες εργασίες συντήρησης κ.ο.κ.),
 - (3) Προβλήματα με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα του Πελάτη ή τρίτων,
 - (4) Μη συμμόρφωση του Πελάτη με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες για την πρόσβαση στο IBM SaaS, ή
 - (5) Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρασχέθηκαν στην IBM από τον Πελάτη ή από κάποιο τρίτο μέρος για λογαριασμό του Πελάτη.
- ε. **Συμβάν (Event)** – μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη επίτευξη ενός Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών.

2. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

- α. Για να εγείρει μια Αξίωση, ο Πελάτης θα πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 για κάθε Συμβάν στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 48 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους του χρήση του IBM SaaS. Ο Πελάτης θα πρέπει να παράσχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το Συμβάν και να προσφέρει εύλογη βοήθεια στην IBM για τη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος.
- β. Ο Πελάτης πρέπει να εγείρει την Αξίωση για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα κατά τον οποίο ανέκυψε η αιτία της Αξίωσης.
- γ. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης ανέφερε ότι υπέστη για πρώτη φορά τις επιπτώσεις της Διακοπής Λειτουργίας. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας με βάση το επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών που ορίζεται στη Σύμβαση SLA κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για το ίδιο Συμβάν στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.

- δ. Για μια Δέσμη Υπηρεσιών (Bundled Service: μεμονωμένα IBM SaaS που πωλούνται μαζί ως πακέτο έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη Δέσμη Υπηρεσιών και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένο IBM SaaS. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει Αξίωση αναφορικά με ένα μόνο μεμονωμένο IBM SaaS σε μια δέσμη κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, και η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για περισσότερα από ένα IBM SaaS σε μια δέσμη κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε Συμβατικού Μήνα.
- ε. Εάν ο Πελάτης αγόρασε το IBM SaaS από έναν έγκυρο μεταπωλητή της IBM στο πλαίσιο μιας συναλλαγής μεταπώλησης στην οποία η IBM διατηρεί την κύρια ευθύνη για την τήρηση των δεσμεύσεων του IBM SaaS και της Σύμβασης SLA, τότε η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή RSVP (Relationship Suggested Value Price) για το IBM SaaS για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο της Αξίωσης, με έκπτωση 50%.
- στ. Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιονδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν θα υπερβαίνουν σε καμία περίπτωση το δώδεκα τοις εκατό (12%) του εν δωδέκατου (1/12) της τήσας χρέωσης που καταβάλλει ο Πελάτης στην IBM για το συγκεκριμένο IBM SaaS.

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Η διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα είναι ως εξής:

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Χαμηλότερο από 95,00%	12%

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: (α) ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα Συμβατικό Μήνα, μείον (β) το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα, διαιρούμενος διά (γ) του συνολικού αριθμού λεπτών στο Συμβατικό Μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.700 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 2% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα</p>
--	---

4. Εξαιρέσεις

Η παρούσα Σύμβαση SLA διατίθεται μόνο σε Πελάτες της IBM. Η παρούσα Σύμβαση SLA δεν ισχύει για τα εξής:

- Εκδόσεις beta και δοκιμαστικές εκδόσεις υπηρεσιών.
- Μη παραγωγικά περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών, αποκατάστασης μετά από καταστροφή, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης.
- Αξιώσεις που εγείρονται από χρήστες του Πελάτη, επισκέπτες, συμμετέχοντες και εγκεκριμένους προσκεκλημένους του IBM SaaS.

Σημαντικό: Οι παρόντες Όροι Χρήσης συντάχθηκαν στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο των παρόντων Όρων Χρήσης στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.